

**PONE TÉRMINO AL PROCEDIMIENTO  
ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO E  
IMPONE SANCIÓN QUE INDICA**

**ROL N° 06/2021**

**VISTO:**

Lo dispuesto en la Ley N° 19.995 que Establece las Bases Generales para la Autorización, Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego, de 2005 y sus modificaciones; la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado, y sus modificaciones; el Decreto Supremo N° 32, de 2017, del Ministerio de Hacienda, que nombra a la Superintendente de Casinos de Juego, en relación con el Decreto N° 248, de 2020, del Ministerio de Hacienda, que renueva nombramiento de alto directivo público a la Superintendente de Casinos de Juego; el Oficio Ordinario N° 361, de fecha 18 de marzo de 2021, de esta Superintendencia; la presentación ESC/043/2021 de fecha 5 de abril de 2021, de la sociedad operadora **Operaciones El Escorial S.A.**; la Resolución Exenta N° 182, de 7 de abril de 2021, de esta Superintendencia; la presentación ESC/052/2021 de 19 de abril de 2021, de la sociedad operadora **Operaciones El Escorial S.A.**, la Resolución N°07, de 2019 de la Contraloría General de la República; y los demás antecedentes contenidos en el presente procedimiento administrativo sancionatorio.

**CONSIDERANDO:**

**Primero)** Que, mediante Oficio Ordinario N° 361, de fecha 18 de marzo de 2021, de esta Superintendencia, se formuló cargos e inició un proceso sancionatorio en contra de la sociedad operadora **Operaciones El Escorial S.A.** por cuanto eventualmente habría incumplido las instrucciones establecidas en la indicada literal d) del numeral 17 de la Circular N°94 de fecha 06 de febrero de 2018, de esta Superintendencia, por no almacenar mediante el sistema de CCTV las transacciones que superen los US\$10.000 tanto en mesas de juego como en cajas, respecto de eventos ocurridos en el transcurso de los meses de enero a marzo del año 2020, lo cual implicaría una infracción a lo dispuesto en el artículo 46 de la ley N° 19.995, ya que la referida sociedad operadora incumpliría una instrucción de general aplicación impartida por esta Superintendencia.

**Segundo)** Que, en particular, resulta pertinente tener presente que el artículo 46 de la ley N° 19.995, establece que **“las infracciones de esta ley, de sus reglamentos, y de las instrucciones y órdenes que imparta la Superintendencia, que no tengan señalada una sanción especial, serán sancionadas con amonestación o multa a beneficio fiscal de cinco a ciento cincuenta unidades tributarias mensuales, sin perjuicio de las sanciones establecidas en otros cuerpos legales”** (el destacado es nuestro).

**Tercero)** Que, la referida formulación de cargos fue notificada, mediante correo electrónico de fecha 19 de marzo de 2021, dirigido a la casilla [ormazabal@enjoy.cl](mailto:ormazabal@enjoy.cl), perteneciente al gerente general de la sociedad operadora **Operaciones El Escorial S.A.**, registrado en esta Superintendencia, conforme a lo dispuesto en el Oficio Circular N° 18, de 6 de abril de 2020, de esta Superintendencia.

**Cuarto)** Que, mediante su presentación ESC/043/2021, de fecha 5 de abril de 2021, la sociedad operadora **Operaciones El Escorial S.A.** estando dentro de plazo, presentó sus descargos solicitando *“absolverla de los cargos indicados en Oficio Ordinario N°361, de fecha 18 de marzo de 2021, ordenando el término de este proceso sancionatorio y el archivo de los antecedentes. En subsidio de lo anterior, y en el evento de que vuestra Superintendencia decida seguir adelante con el procedimiento, solicitamos se aplique solamente una Amonestación de acuerdo al artículo 46 de la Ley N° 19.995, toda vez que como se ha logrado precisar en todas y cada una de*

*nuestras presentaciones, se ha actuado siempre bajo el principio de la buena fe”.*

**Quinto)** Que, en términos generales, la sociedad operadora señaló en sus descargos:

a) *“la Sociedad Operaciones El Escorial S.A. mantuvo siempre una postura abierta y transparente sobre la omisión en nuestros procesos, e informando diligentemente el cambio del procedimiento y teniendo desde esta fecha los respaldos en regla a la Circular 94”.*

b) *“que las situaciones levantadas en el oficio que da cuenta de esta formulación de cargos, ya se encuentran subsanadas al momento de su notificación dando cumplimiento a lo instruido por vuestra Superintendencia. En este sentido, Operaciones El Escorial S.A. siempre ha tomado todas las medidas y recomendaciones no solo a objeto de dar cabal cumplimiento a la normativa vigente, sino también para adaptar nuestros procesos y operaciones a lo esperado por vuestra entidad”.*

c) *“debemos indicar que esta sociedad operadora no contemplaba el respaldo de las imágenes indicadas por cuanto hubo una confusión en el tipo de transacción que debía considerarse, lo que causó una falta de coordinación y su omisión en nuestro Manual de CCTV. Por lo anterior, esta circunstancia fue corregida inmediatamente, actualizando el Manual de Procedimientos de CCTV donde se clarifica el concepto de transacción por montos iguales o superiores a US \$ 10.000 e informándolo mediante carta ESC/122/2020”.*

d) *“Asimismo, se ha instruido de esta actualización y de la necesidad de cumplir las exigencias establecidas en la Circular 94 a nuestro equipo corporativo, colaboradores de Operaciones El Escorial S.A. y al equipo de la central de CCTV. A mayor detalle, se refuerza este proceso mediante actas de conformidad del procedimiento indicado y capacitaciones a sus colaboradores, las que se adjuntan al presente documento”.*

e) *“Adicionalmente, se modifica el procedimiento operativo de cajas de casino, para dar un mayor control a la información cruzada entre la operación y la central de CCTV, con lo que esperamos generar un cumplimiento total a la normativa vigente. Dicho procedimiento fue informado mediante carta ESC/039/2021 y será oportunamente informado al personal del área de tesorería cuando se reintegren de su suspensión laboral por cierre de casino de acuerdo a lo instruido por vuestra Superintendencia”.*

**Sexto)** Que, existiendo hechos controvertidos en los descargos presentados por la sociedad operadora **Operaciones El Escorial S.A.**, esta Superintendencia estimó necesario abrir un término probatorio de 8 (ocho) días hábiles, en los términos establecidos en el literal f) del inciso 1 del artículo 55 de la Ley N° 19.995, ya que la referida sociedad operadora señaló que *“en el oficio que da cuenta de esta formulación de cargos, ya se encuentran subsanadas al momento de su notificación dando cumplimiento a lo instruido por vuestra Superintendencia”*, fijándose como hecho sustancial, pertinente, y controvertido:

- Efectividad de haber almacenado por el período de 6 meses las grabaciones del Sistema de CCTV referidas a las transacciones que superen los US\$10.000 correspondientes a compra de fichas y canje de fichas (realizadas tanto en mesas de juego como en cajas) respecto de eventos ocurridos en el transcurso de los meses de enero a marzo del año 2020.

**Séptimo)** Que, mediante su presentación ESC/052/2021 de 19 de abril de 2021, la sociedad operadora **Operaciones El Escorial S.A.** estando dentro del término probatorio, señaló, entre otras cosas, que *“hubo una confusión en el tipo de transacción que debía considerarse, lo que causó una falta de coordinación y su omisión en nuestro Manual de CCTV. Por lo anterior, esta circunstancia fue corregida inmediatamente, actualizando el Manual de Procedimientos de CCTV donde se clarifica el concepto de transacción por montos iguales o superiores a US \$ 10.000 e informándolo mediante carta ESC/122/2020”.*

**Octavo)** Que, luego de un análisis de los descargos evacuados por la sociedad operadora **Operaciones El Escorial S.A.**, esta Superintendencia procederá a hacerse cargo de ellos, precisando la normativa aplicable a los hechos que ameritaron el inicio del presente procedimiento administrativo sancionatorio:

a) En cuanto a la alegación de la sociedad operadora consistente en mantener una postura abierta y transparente, esta Superintendencia estima que dicha circunstancia no tiene como consecuencia la exención de responsabilidad de la sociedad operadora, sin perjuicio que será considerada para efectos de fijar la sanción correspondiente como una medida correctiva.

b) En cuanto a la alegación consistente en que los hechos que fundamentan el presente procedimiento administrativo sancionatorio se encontrarían subsanados al momento de la notificación de la formulación de cargos, cabe señalar que esta debe ser entendida respecto de las posibles causas que pudieron ocasionar la ausencia de las grabaciones en el sistema de CCTV de las transacciones que superen los US\$10.000, tanto en mesas de juego como en cajas, respecto de eventos ocurridos en el transcurso de los meses de enero a marzo del año 2020. Sin embargo, no puede considerarse que la ausencia de las referidas grabaciones se encuentre subsanada, ya que la sociedad operadora no dispone de éstas. Por lo anterior, la circunstancia de adoptar medidas correctivas no tiene como consecuencia la exención de responsabilidad de la sociedad operadora, sin perjuicio que será considerada para efectos de fijar la sanción correspondiente.

c) En cuanto a la alegación consistente en que la sociedad operadora no contemplaba el respaldo de las grabaciones por omisión del manual de CCTV, cabe señalar que dicha alegación será considerada como un reconocimiento expreso de los hechos que motivaron el cargo correspondiente.

Ahora bien, cabe señalar que la circunstancia que el manual de procedimiento de CCTV no contemple las grabaciones de las transacciones por montos iguales o superiores a US \$ 10.000, da cuenta que la sociedad operadora no ha adoptado una conducta tendiente a dar un adecuado cumplimiento de las instrucciones de esta Superintendencia. Así, la corrección inmediata de dicha situación obedece a la obligación que posee la sociedad operadora **Operaciones El Escorial S.A.** de acatar dichas instrucciones, de modo que no podría ser considerada como una causal de exención de responsabilidad.

d) En cuanto al desarrollo de acciones de capacitación de sus colaboradores, la confección de actas de conformidad del procedimiento de CCTV y la modificación de dicho procedimiento para dar un mayor control a la información cruzada entre la operación y la central de CCTV, cabe señalar que dichas circunstancias se refieren a actos destinados a evitar que hechos como los que fundamentan el presente procedimiento administrativo sancionatorio no ocurran en el futuro, lo cual no tiene como consecuencia la exención de responsabilidad de la sociedad operadora, sin perjuicio que será considerada para efectos de fijar la sanción correspondiente.

**Noveno)** Que, en consecuencia, previo al término del presente procedimiento administrativo sancionatorio, y para la adecuada resolución del mismo, resulta pertinente reiterar las normas citadas en la formulación de cargos, esto es, el artículo 46 de la Ley N° 19.995, que establece las bases generales para la autorización, funcionamiento y fiscalización de casinos de juego; la sociedad operadora **Operaciones El Escorial S.A.** eventualmente habría incumplido las instrucciones contenidas en el literal d) del numeral 17 de la Circular N°94, de 6 de febrero de 2018, de esta Superintendencia.

**Décimo)** Que, considerando los cargos formulados por esta Superintendencia, teniendo presente también las alegaciones y afirmaciones realizadas por la sociedad operadora **Operaciones El Escorial S.A.** en su presentación de fecha de fecha 5 de abril de 2021 y analizando de igual modo la prueba

incorporada al presente procedimiento administrativo sancionatorio, de acuerdo con el estándar de apreciación en conciencia de conformidad al artículo 55 letra g) de la ley N° 19.995, se concluye que se encuentra completamente acreditado que la sociedad operadora **Operaciones El Escorial S.A.** no almacenó mediante el sistema de CCTV las transacciones que superen los US\$10.000 tanto en mesas de juego como en cajas, respecto de eventos ocurridos en el transcurso de los meses de enero a marzo del año 2020, hecho por el cual esta Superintendencia formuló cargos a la referida sociedad operadora

**Décimo primero)** Que, en la determinación del monto de la multa, esta Superintendencia tendrá en consideración -como atenuante- de manera excepcional se considerará la contingencia de público conocimiento en materia de salud pública debido al brote denominado coronavirus Covid-19, que entre otros efectos ha supuesto primero por instrucción de la SCJ y luego de la autoridad sanitaria, la interrupción indefinida del funcionamiento de los casinos de juego, impidiendo por consiguiente la generación de ingresos para las respectivas sociedades operadoras, se aplicará una sanción de menor entidad en relación con el hecho infraccional constatado, sin que de lo cual pueda ni deba inferirse una menor gravedad o reproche a la infracción administrativa respectiva, sino más bien la adopción de una medida extraordinaria, con la finalidad de atenuar los negativos efectos financieros que ha provocado la situación antes descrita.

A su vez, en la determinación del monto se considerarán las medidas correctivas adoptadas por la sociedad operadora para evitar que hechos similares a los que dieron lugar al presente procedimiento administrativo sancionatorio vuelvan a ocurrir.

**Décimo segundo)** Que, en definitiva, el hecho de no haberse mantenido almacenadas mediante el sistema de CCTV las transacciones que superen los US\$10.000 tanto en mesas de juego como en cajas, respecto de eventos ocurridos en el transcurso de los meses de enero a marzo del año 2020, que fue objeto de la formulación de cargos contenida en el Oficio Ordinario N° 361, de fecha 18 de marzo de 2021, de esta Superintendencia, constituyen infracciones a lo dispuesto en el artículo 46 de la ley N° 19.995, por las consideraciones de hecho y de derecho indicadas en los considerandos precedentes de esta resolución exenta.

**Décimo tercero)** Que, en mérito de lo expuesto en los considerandos precedentes, atendido lo prescrito en el ya citado artículo 46 de la Ley 19.995 y en virtud de las facultades que me confiere la ley,

**RESUELVO:**

1. **TÉNGASE** por presentada, dentro del término probatorio, la carta ESC/052/2021 de 19 de abril de 2021 de la sociedad operadora **Operaciones El Escorial S.A.**

2. **DECLÁRASE** que la sociedad operadora **Operaciones El Escorial S.A.**, conforme a la parte considerativa de la presente resolución exenta, ha incumplido la instrucción contenida en el literal d) del numeral 17 de la Circular N°94, de 6 de febrero de 2018, de esta Superintendencia, por cuanto no almacenó mediante el sistema de CCTV las transacciones que superen los US\$10.000 tanto en mesas de juego como en cajas, respecto de eventos ocurridos en el transcurso de los meses de enero a marzo del año 2020.

3. **IMPÓNGASE** a la sociedad operadora **Operaciones El Escorial S.A.** la sanción de **5 UTM** en conformidad a lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley N° 19.995, por incumplir la instrucción de almacenar las transacciones que superen los US\$10.000 tanto en mesas de juego como en cajas, respecto de eventos ocurridos en el transcurso de los meses de enero a marzo del año 2020, en conformidad a lo señalado precedentemente.

4. **TÉNGASE PRESENTE** que el pago de la multa impuesta deberá efectuarse ante la Tesorería General de la República en el plazo de 10 días hábiles contados desde la notificación de la presente resolución y acreditarse dentro de quinto día ante esta Superintendencia.

5. **NOTIFÍQUESE** la presente resolución conforme a lo dispuesto en el Oficio Circular N° 18, de 6 de abril de 2020, de esta Superintendencia, mediante correo electrónico dirigido al gerente general de la sociedad operadora y a las casillas electrónicas que han sido comunicadas a este Servicio en conformidad al Oficio Circular N° 6, de 18 de marzo de 2020, como también a las casillas electrónicas de las personas que tengan poderes en el presente procedimiento administrativo sancionatorio y que las hayan informado en el expediente administrativo.

6. **TÉNGASE PRESENTE** que la presente resolución, conforme a lo prescrito en el artículo 55 literal h) de la Ley N° 19.995, podrá ser reclamada ante este Superintendente dentro de los 10 días siguientes a su notificación.

**ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y AGRÉGUESE**

**AL EXPEDIENTE.**

**Distribución**

- Sr. Presidente del Directorio de la Sociedad Operadora Operaciones El Escorial S.A.
- Sr. Gerente General Sociedad Operadora Operaciones El Escorial S.A.
- Sr. Director del Servicio Nacional del Consumidor.
- División Jurídica SCJ
- Oficina de Partes SCJ